

Tarjetas de Crédito, ATM, y Débito

Muchas personas lo encuentran fácil y conveniente utilizar tarjetas de crédito y ATM o de débito. La Ley de Facturación Justa de Crédito (FCBA por sus siglas en inglés) y la Ley de Transferencia Electrónica de Fondos (EFTA por sus siglas en inglés) ofrecen procedimientos para usted seguir si sus tarjetas se pierdan o se roban.

Limitar su pérdida financiera

Denuncie la pérdida o robo de sus tarjetas de crédito y su tarjeta de ATM o débito a los emisores de tarjetas lo más rápido posible. Muchas compañías tienen números gratuitos y servicio 24 horas para lidiar con tales emergencias. Es una buena idea hacer un seguimiento de sus llamadas telefónicas con una carta. Incluya su número de cuenta, cuando se dio cuenta que faltaba su tarjeta, y la fecha en que denunció por primera vez la pérdida. Guarde copias de cualquier carta que envíe.

Tal vez también quiere comprobar su póliza de seguro de propietario para ver si cubre su responsabilidad por robos de tarjeta. Si no, algunas aseguradoras le permitirán cambiar su póliza para incluir esta protección.

• Pérdida de tarjeta de crédito o cargos fraudulentos (FCBA)

Su responsabilidad máxima bajo ley federal por el uso no autorizado de tarjeta de crédito es \$50. Si denuncia la pérdida antes de que se utilicen sus tarjetas de crédito, la FCBA dice que el emisor no puede hacerle responsable para cualquier cargo no autorizado. Además, si la pérdida involucra su número de tarjeta de crédito, pero no la tarjeta misma, usted no tiene ninguna responsabilidad para el uso no autorizado.

Después de la pérdida, revise sus estados de cuenta cuidadosamente. Si muestran cualquier cargo no autorizado, es mejor enviar una carta al emisor de tarjeta describiendo cada cargo cuestionable.

Informe al emisor de tarjeta la fecha en que se perdió o se robó su tarjeta, o cuando notó por primera vez los cargos no autorizados, y cuando se denunció el problema por primera vez.

Asegúrese de enviar la carta a la dirección proporcionada para errores de facturación. No la envíe con un pago o a la dirección donde envía sus

pagos a menos que se le indique hacerlo.

• Pérdida de tarjeta de ATM o débito o transferencias fraudulentas (EFTA).

Su responsabilidad bajo ley federal por el uso no autorizado de tarjeta de ATM o débito depende de que tan rápido denuncia la pérdida. Si reporta una tarjeta de ATM o débito pérdida antes de que se utilice sin su permiso, la EFTA dice que el emisor de tarjetas no puede hacerle responsable por cualquier transferencia no autorizada. Si sucede el uso no autorizado antes de denunciarlo, su responsabilidad bajo ley federal depende de que tan rápido denuncia la pérdida.

Por ejemplo, si usted reporta la pérdida dentro de dos días laborales después de darse cuenta de que falta su tarjeta, no será responsable para más de \$50 de uso no autorizado. Sin embargo, si no reporta la pérdida dentro de dos días laborales después de descubrir la pérdida, podría perder hasta \$500 debido a una transferencia no autorizada.

También usted corre el riesgo de pérdida ilimitada si falla a reportar una transferencia no autorizada dentro de 60 días

después de que se le envíe su estado de cuenta que contiene el uso no autorizado. Esto significa que usted podría perder todo el dinero en su cuenta bancaria y la porción no utilizada de su línea de crédito establecida para sobregiros.

Sin embargo, para las transferencias no autorizadas involucrando solo su número de tarjeta de débito (no la pérdida de la tarjeta), usted solo es responsable de transferencias que ocurren 60 días después del envío de su estado de cuenta bancaria que contenga el uso no autorizado y antes de reportar la pérdida.

Si transferencias no autorizadas aparecen en su estado de cuenta, repórtelas al emisor de tarjetas lo más rápido posible. Una vez que haya reportado la pérdida de su tarjeta de ATM o débito, no puede ser hecho responsable para transferencias no autorizadas adicionales que ocurren después de ese tiempo.

Proteger sus tarjetas

Las mejores protecciones contra fraude de tarjetas son saber dónde están sus tarjetas en todo momento y mantenerlas seguras. Para protección de tarjetas de ATM y débito que involucran un Numero Personal de Identificación (PIN por sus siglas en ingles), mantenga su PIN en secreto. No utilice su dirección, fecha de nacimiento, número de teléfono ni número de Seguro Social como el PIN y memorice el número.

Buzones son una fuente común de tarjetas de crédito, cheques y otros artículos negociables para estafadores. Considere un

dispositivo de bloqueo para su buzón.

Los siguientes consejos pueden ayudarle a proteger sus cuentas de tarjeta de crédito, ATM o de débito.

Para tarjetas de crédito, ATM y debito

- Tenga cuidado al divulgar su número de cuenta sobre el teléfono a menos que sepa que está lidiando con una compañía de buena reputación.
- Nunca coloque su número de cuenta en el exterior de un sobre o en un postal.
- Dibuje una línea a través de los espacios en blanco en los recibos de débito por encima del total para que la cantidad no pueda cambiarse.
- No firme un recibo en blanco de débito ni de cargo.
- Nunca deje tarjetas o recibos de tarjeta (los cuales suelen tener el número en ellos) en los carros.
- En casa, mantenga las tarjetas fuera de vista.
- Asegúrese de que después de cada compra la tarjeta es devuelta, y asegúrese de que es la tarjeta correcta.
- Nunca preste una tarjeta a un amigo.
- Rompa copias y guarde sus recibos para comprobar contra sus estados de cuenta mensuales.
- Firme tarjetas y destruya tarjetas caducadas.
- Corte tarjetas viejas – cortando a través del número de cuenta

– antes de desecharlas. Consulte su institución financiera por escrito que la tarjeta ya no se desea.

- Abra de inmediato estados de cuenta mensuales y compárelos con sus recibos. Reporte errores o discrepancias lo más rápido posible a la dirección especial enumerado en su estado de cuenta para solicitudes. Bajo la FCBA (tarjetas de crédito) y la EFTA (tarjetas de ATM o débito), el emisor de tarjetas tiene que investigar errores reportados a ellos dentro de los 60 días de la fecha en que se le envió su estado de cuenta.
- Mantenga un registro – en un lugar seguro y separado de sus tarjetas – de sus números de cuenta, fechas de vencimiento, y el número de teléfono de cada emisor de tarjeta para que pueda denunciar una pérdida de inmediato.
- Trate las tarjetas como si fueran efectivo. Solo lleve las tarjetas que usted anticipa que necesitará.

Para tarjetas ATM o de debito

- No lleve su PIN en su cartera ni su bolsa y no lo escriba en su tarjeta ATM o de débito.
- Nunca escriba su PIN en el exterior de un recibo de depósito, sobre, u otros papeles que se podrían perder o ver fácilmente.
- Revise cuidadosamente las transacciones de ATM o débito antes de ingresar el numero PIN o antes de firmar el recibo; los fondos para este artículo se transferirán rápidamente de su

cuenta corriente u otras cuentas de depósito.

- Revise periódicamente actividad de su cuenta, especialmente si usted usa servicios de bancaria en línea. Compare el saldo actual y retiros recientes o transferencias a los que usted haya registrado, incluyendo sus retiros actuales de tarjeta de ATM débito, compras y sus cheques recientes.

Si usted nota transacciones que no hizo, o si su saldo ha bajado de repente sin actividad por usted, reporte el problema de inmediato a su emisor de tarjeta. Alguien podría haber cooptado la información de su cuenta para cometer fraude.

Comprando un servicio de registración

Por una cuota anual, compañías notificarán a los emisores de sus cuentas de tarjeta de crédito, ATM o de débito si su tarjeta se pierde o se roba. Este servicio le permite hacer solo una llamada para reportar todas las pérdidas de tarjeta en vez de llamar a emisores individuales. La mayoría de los servicios también solicitarán tarjetas de reemplazo en su nombre.

Comprando un servicio de registración de tarjeta puede ser conveniente, pero no necesario. La FCBA y la EFTA le dan el derecho a ponerse en contacto con sus emisores de tarjeta directamente en caso de una pérdida o el uso no autorizado sospechado.

Si usted decide comprar un servicio de registración, compare ofertas. Lea con cuidado el contrato para determinar las obligaciones de la compañía y su

responsabilidad. Por ejemplo, ¿le reembolsará la compañía si falla a notificar al emisor de tarjeta de inmediato una vez que usted haya reportado la pérdida al servicio? Si no. Usted podría ser responsable por cargos o transferencias no autorizados.

Contactos para el Cumplimiento

Las siguientes agencias federales son responsables de hacer cumplir las leyes federales que regulan las transacciones de tarjetas de crédito y de ATM o débito. Preguntas relativas a un emisor de tarjetas en particular debe ser dirigido a la agencia de aplicación responsable para ese emisor.

La Junta de Gobernadores del Sistema de la Reserva Federal

Regula los bancos con autorización estatal que son miembros del Sistema de la Reserva Federal, sociedades holding bancarias y sucursales de bancos extranjeros:

Reserva Federal Ayuda al Consumidor
PO Box 1200
Minneapolis, MN 55480
888-851-1920
federalreserveconsumerhelp.gov

La Oficina de Protección Financiera del Consumidor

Regula los bancos y compañías de tarjeta de crédito que tienen activos sobre \$10 mil millones:

Oficina de Protección Financiera del Consumidor
PO Box 4503
Iowa City, IA 52244
855-411-2372

consumerfinance.gov

La Corporación Federal de Seguro de Depósitos

Regula los bancos con autorización estatal que son miembros del Sistema de la Reserva Federal:

Centro de Respuesta al Consumidor
1100 Walnut Street
PO Box 11
Kansas City, MO 64106
877-ASK-FDIC (275-3342)
fdic.gov

La Administración Nacional de Cooperativas de Crédito

Regula las cooperativas de crédito con privilegios federales:

1775 Duke Street
Alexandria, VA 22314-3428
800-755-1030
ncua.gov

La Oficina de Contralor de la Moneda

Regula los bancos con "nacional" en el nombre o "N.A." después del nombre, bancos de ahorro federal, asociaciones de bancos de ahorro y préstamo federal:

Oficina del Ombudsman
Grupo de Asistencia al Cliente
1301 McKinney Street, Ste. 3450
Houston, TX 77010
800-613-6743
occ.gov

La Comisión Federal de Comercio

Regula otros emisores de tarjeta de crédito y débito:

Centro de Respuestas al Consumidor
600 Pennsylvania Avenue, NW
Washington, DC 20580
877-FTC-HELP (382-4357)

ftc.gov

El Departamento de Instituciones Financieras de Wisconsin

Regula las instituciones
financieras con autorización
estatal ubicadas en Wisconsin:

Oficina de Asuntos del
Consumidor
201 W Washington Ave, Ste.500
PO Box 8041
Madison, WI 53708-8041
800-452-3328
wdfi.org

Para más información, o para
presentar una queja,
comuníquese con el:

**Departamento de
Protección al Consumidor
2811 Agriculture Drive
PO Box 8911
Madison WI 53708-8911**

**CORREO ELECTRÓNICO:
DATCPHotline@wi.gov**

**SITIO DE INTERNET:
datcp.wi.gov**

(800) 422-7128

FAX: (608) 224-4677

TTY: (608) 224-5058

(Some information taken from the Federal Trade Commission
fact sheet "Credit, ATM and Debit Cards: What to do if they're
Lost or Stolen")